

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama
Sidang Akademik 2003/2004

September / Oktober 2003

YBP 326 – KOMUNIKASI KORPORAT

Masa : 3 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **TIGA [3]** muka surat yang bercetak serta Lampiran A, B[i] dan B[ii] sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab mana-mana **TIGA [3]** soalan.

Sumbangan markah tiap-tiap soalan ialah 100 markah.

1. Jawab **lima [5]** dari soalan-soalan berikut:

- (a) Jelaskan komponen-komponen dalam komunikasi korporat sebagaimana yang dikemukakan oleh Van Riel [1995].
- (b) Berikan empat [4] prinsip komunikasi pengurusan dalaman Ketua Pegawai Eksekutif [CEO].
- (c) Perihalkan model komunikasi strategik Mary Munter dan bezakan dengan model *the art of rhetoric* oleh Aristotle [Argenti, 2000].
- (d) Bincangkan dengan ringkas tiga sub-fungsi [fungsi dalam fungsi] komunikasi korporat.
- (e) Bincangkan dengan ringkas konsep pemusatan dan nyahpusatan dalam sesuatu organisasi dengan memberikan contoh-contoh yang relevan.
- (f) Jelaskan formula pembentukan imej oleh Garbett [dalam Van Riel, 1995].
- (g) Siapakah konstituen [khalayak] kepada hubungan pelabur.
- (h) Berikan 3 matlamat program komunikasi kakitangan.

- 2 -

2. Berpandukan kepada Lampiran A, sila jawab soalan-soalan berikut:
 - (a) Bincangkan tindakan yang telah dan boleh diambil oleh Syarikat Pepsi dalam isu ini. Gunakan model pengurusan tanggapan untuk membantu anda.
 - (b) Bincangkan program-program komunikasi yang boleh membantu mengekalkan kepercayaan khalayak Syarikat Pepsi.
3. Berpandukan kepada Lampiran B[i] dan B[ii], sila jawab soalan-soalan berikut:
 - (a) Bincangkan dengan contoh-contoh yang sesuai kategori-kategori periklanan korporat seperti yang disarankan oleh Argenti [2002] dan apakah kategori iklan-iklan yang dilampirkan.
 - (b) Apakah matlamat iklan-iklan ini dan kepada siapakah ia ditujukan.
 - (c) Pada pandangan anda adakah iklan-iklan ini perlu, dan berikan hujah-hujah anda.

4. Komunikasi kakitangan adalah penting untuk mengelakkan kejadian yang dialami oleh Bank Bumiputra Commerce Bhd. [BBCB] di mana pekerjaanya mengeluarkan pelekat yang tertera "Bank Bumiputra Commerce Bhd. [BBCB] menipu pekerja" yang boleh didapati di premis-premis bank tersebut. Kenyataan ini memberikan gambaran bahawa organisasi mempunyai masalah dengan kakitangannya. Sehubungan dengan itu jawab soalan berikut:
- (a) Komunikasi kakitangan, pengurus-pengurus komunikasi korporat mempunyai tugas-tugas tertentu. Jelaskan apakah tugas-tugas tersebut supaya kejadian di atas boleh dielakkan.
 - (b) Setelah tugas-tugas dikenalpasti program komunikasi dalaman khas untuk kakitangan telah sedia untuk diimplimentasikan. Nyatakan bentuk komunikasi yang boleh digunakan untuk berkomunikasi dengan kakitangan.